TDB Business View

株式会社帝国データバンク
高松支店
高松市錦町 1-11-3
TEL：087-851-1571
https://www.tdb.co.jp

四国地区　カスタマーハラスメントに関する企業の意識調査

カスハラ、直近 1 年で四国企業の 18.2%が被害「あり」

～ 対個人取り引きの『小売』で 3 社に 1 社が経験 ～

はじめに

「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち社会通念上不相当なものであり、その手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）。

カスハラは、企業対個人に限らず、企業対企業でも起こり得る。著しい迷惑行為により、従業員の精神的苦痛や退職リスク、業務効率低下などの悪影響が生じる恐れがあるため、厚生労働省では有識者検討会を通じて、企業に従業員保護を義務付ける法整備を進める方針を示した。

なお、東京都ではカスハラ防止条例を今秋、都議会に提出し、制定されれば全国初となる見通しだ。

そこで、帝国データバンク高松支店では、カスハラに関する企業の意識について調査を実施した。

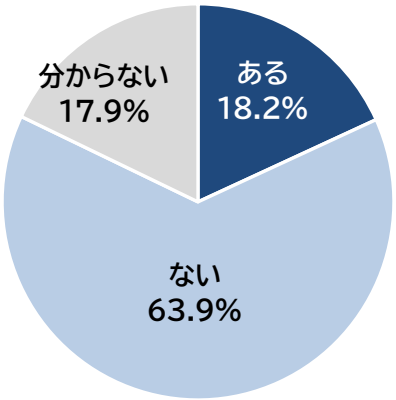
※調査期間は 2024 年 6 月 17 日～6 月 30 日、調査対象は四国地区に本社が所在する企業 1,190 社で、有効回答企業数は 363 社（回答率 30.5%）

調査結果（要旨）

1. 直近 1 年間でカスハラ被害が「ある」とした四国地区の企業は 18.2%、「ない」（63.9%）は「ある」の 3 倍以上となった。業界別では、主に個人を顧客とする『小売』が 33.3%でトップ。

2. カスハラへの対応策や取り組みは、「顧客対応の記録」が 22.9%でトップ、次いで「カスハラを容認しない企業方針の策定」（14.3%）が続く。

直近1年以内の
カスハラなどの被害有無



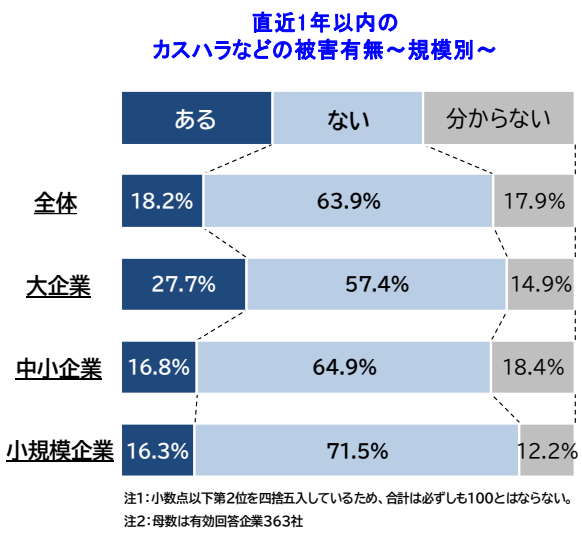
©TEIKOKU DATABANK, LTD.

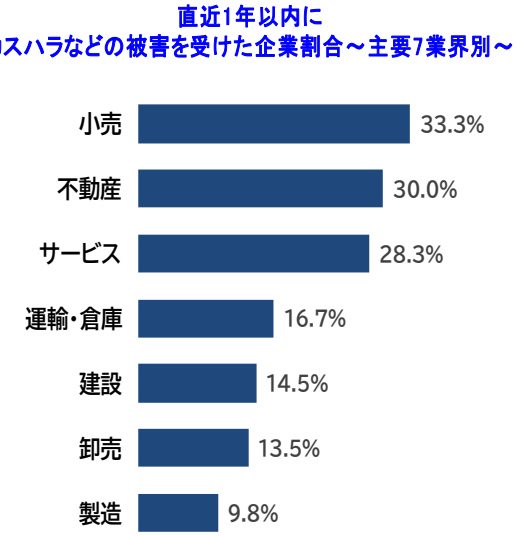
1.直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 18.2%、BtoC 業界で目立つ

直近 1 年以内に自社もしくは自社の従業員がカスハラや不当な要求などを受けたことがあるか四国の企業に尋ねたところ、「ある」は 18.2%となった。規模別でみると「大企業」が 27.7%、「中小企業」が 16.8%、「小規模企業」が 16.3%であった。

また、直近 1 年以内にカスハラなどを受けたことが「ある」四国の企業を主要 7 業界別でみると、『小売』（33.3%）がトップとなり、『不動産』（30.0%）、『サービス』（28.3%）と主に個人を取り引きの対象とする業界が比較的高い割合で上位となった。主に企業間での取り引きが多い『運輸・倉庫』（16.7%）や『卸売』（13.5%）、『製造』（9.8%）などは全体平均を下回った。

一方で、カスハラを受けたことが「ない」四国の企業は 63.9%となり、「ある」よりも 3 倍以上高かった。規模別では「大企業」が 57.4%、「中小企業」が 64.9%、「小規模企業」が 71.5%で、規模が大きいほどカスハラを受けている結果となった。





企業からは、「執拗なまでに返品、返金を要求してくる顧客に悩まされている」（小売、愛媛県）や、「医療機関受診の規則を理解していない方が、薬だけ出せと威圧的な要求をしてくる」（サービス、愛媛県）などの声があがった。

「ない」「わからない」と回答した企業からは、「BtoC がほぼないので、カスハラの該当するケースに遭遇していない」（製造、愛媛県）や、「人の噂になりやすい地域なので、カスハラは起こりにくい」（サービス、香川県）など、そもそもカスハラなどを受ける状況がないといった声も聞かれた。

©TEIKOKU DATABANK, LTD.

2. カスハラへの対応策、「顧客対応の記録」がトップ

カスハラや不当な要求などへの対応策及び取り組みについて四国の企業に尋ねたところ、電話に録音機能をつけるなど「顧客対応の記録」（22.9%）が唯一2割を超えてトップとなった（複数回答、以下同）。次いで「カスハラを容認しない企業方針の策定」（14.3%）、「カスハラ発生時のサポート体制の構築」「警察や警備会社、行政との連携」（各10.7%）が続いた。総じて、何らかの『取り組みあり』とする企業は53.2%、『特に取り組んでいない』は44.9%と、概ね二分する結果となった。

カスハラや不当な要求への対応策や取り組み（複数回答）

（%）

		カスハラ対応策や取り組み		
		全体	大企業	中小企業
1	顧客対応の記録	22.9	34.0	21.2
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	14.3	19.1	13.6
3	カスハラ発生時のサポート体制の構築	10.7	10.6	10.8
3	警察や警備会社、行政との連携	10.7	10.6	10.8
5	被害者への相談・通報窓口の設置	8.0	21.3	6.0
6	被害者へのメンタルヘルスケアの実施	6.9	19.1	5.1
7	カスハラに対応するマニュアル作成	5.8	12.8	4.7
7	カスハラに対応する研修の実施	5.8	10.6	5.1
9	顧客への周知・啓発	4.4	2.1	4.7
10	専門部署など設置	3.0	6.4	2.5
	その他	3.0	2.1	3.2
	取り組みあり	53.2	68.1	50.9
	特に取り組んでいない	44.9	29.8	47.2
	不回答	1.9	2.1	1.9

注1：網掛けは、他の企業規模より5ポイント以上高いことを示す
注2：母数は有効回答企業363社

具体的な対応策としては、「カスハラをしてきた企業との取り引きを停止している」（建設、香川県）や、「カスハラには、上司等による2人体制で対応している」（卸売、香川県）、「出禁・通話録音・着信拒否等の対応をとっている」（不動産、愛媛県）のように、毅然とした態度でカスハラに対応する声が多く寄せられた。

3. まとめ

本調査の結果、直近1年以内にカスハラもしくは不当な要求などを受けたことがある四国の企業は18.2%だった。業界別でみると、個人を主に取り引きの対象とする『小売』や『不動産』『サービス』などが比較的高く、主に企業間での取り引きが多い『製造』や『卸売』では低く、取引形態の違いでカスハラなどの有無が如実に表れた。全体でみると、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は6割を超え、「ある」企業を大幅に上回った。

カスハラへの対応策については、取り組んでいる企業と取り組んでいない企業で概ね二分され、具体的な取り組みでは2割強の企業が「顧客対応の記録」をあげていた。

カスハラなどへの取り組みを推進するには、どこからがカスハラに当たるのか分からないといった声も複数聞かれた。このため、セクハラやパワハラのように社会的にカスハラに当たるか否かのライン設定を明確化し、許さない雰囲気を醸成することが重要といえる。

さらに、近年は不当なクレームや嫌がらせ、ネットへの一方的な悪評の書き込みなどにも対応せざるを得ない事象も発生している。そのため、被害を受けた企業だけでなく、まだ受けていない企業においても、従業員の働きやすい環境や円滑な商取引を維持するためにも、カスハラなどへの対策を整える必要があるだろう。

©TEIKOKU DATABANK, LTD.

■直近1年以内のカスハラなどの被害有無

（構成比%、カッコ内社数）

		ある		ない		分からない		合計	
全国		15.7	(1,742)	65.4	(7,244)	18.8	(2,082)	100.0	(11,068)
四国		18.2	(66)	63.9	(232)	17.9	(65)	100.0	(363)
大企業		27.7	(13)	57.4	(27)	14.9	(7)	100.0	(47)
中小企業		16.8	(53)	64.9	(205)	18.4	(58)	100.0	(316)
	うち小規模	16.3	(20)	71.5	(88)	12.2	(15)	100.0	(123)
建設		14.5	(10)	72.5	(50)	13.0	(9)	100.0	(69)
不動産		30.0	(3)	70.0	(7)	0.0	(0)	100.0	(10)
製造		9.8	(9)	63.0	(58)	27.2	(25)	100.0	(92)
卸売		13.5	(10)	67.6	(50)	18.9	(14)	100.0	(74)
小売		33.3	(14)	54.8	(23)	11.9	(5)	100.0	(42)
運輸・倉庫		16.7	(2)	66.7	(8)	16.7	(2)	100.0	(12)
サービス		28.3	(15)	62.3	(33)	9.4	(5)	100.0	(53)
従業員数別	5人以下	14.9	(11)	73.0	(54)	12.2	(9)	100.0	(74)
	6人～20人	20.2	(20)	67.7	(67)	12.1	(12)	100.0	(99)
	21人～50人	13.3	(11)	66.3	(55)	20.5	(17)	100.0	(83)
	51人～100人	18.4	(7)	60.5	(23)	21.1	(8)	100.0	(38)
	101人～300人	26.1	(12)	54.3	(25)	19.6	(9)	100.0	(46)
	301人～1,000人	22.2	(4)	27.8	(5)	50.0	(9)	100.0	(18)
	1,000人超	20.0	(1)	60.0	(3)	20.0	(1)	100.0	(5)
徳島		16.9	(12)	60.6	(43)	22.5	(16)	100.0	(71)
香川		20.2	(23)	57.9	(66)	21.9	(25)	100.0	(114)
愛媛		19.0	(24)	66.7	(84)	14.3	(18)	100.0	(126)
高知		13.5	(7)	75.0	(39)	11.5	(6)	100.0	(52)

注1：網掛けは、四国以上を表す
注2：母数は、有効回答企業363社

調査先企業の属性

企業規模区分

中小企業基本法に準拠するとともに、全国売上高ランキングデータを加え、下記のとおり区分。

業界	大企業	中小企業（小規模企業を含む）	小規模企業
製造業その他の業界	「資本金3億円を超える」かつ「従業員数300人を超える」	「資本金3億円以下」または「従業員300人以下」	「従業員20人以下」
卸売業	「資本金1億円を超える」かつ「従業員数100人を超える」	「資本金1億円以下」または「従業員数100人以下」	「従業員5人以下」
小売業	「資本金5千万円を超える」かつ「従業員50人を超える」	「資本金5千万円以下」または「従業員50人以下」	「従業員5人以下」
サービス業	「資本金5千万円を超える」かつ「従業員100人を超える」	「資本金5千万円以下」または「従業員100人以下」	「従業員5人以下」

注1：中小企業基本法で小規模企業を除く中小企業に分類される企業のなかで、業種別の全国売上高ランキングが上位3%の企業を大企業として区分
注2：中小企業基本法で中小企業に分類されない企業のなかで、業種別の全国売上高ランキングが下位50%の企業を中小企業として区分
注3：上記の業種別の全国売上高ランキングは、TDB産業分類（1,359業種）によるランキング

【 内容に関する問い合わせ先 】

株式会社帝国データバンク　高松支店　担当：須賀原　欣彦、道田　祐一

TEL：087-851-1571　　FAX：087-851-3837

当レポートの著作権は株式会社帝国データバンクに帰属します。
当レポートはプレスリリース用資料として作成しております。報道目的以外の利用につきましては、著作権法の範囲内でご利用いただき、私的利用を超えた複製および転載を固く禁じます。

©TEIKOKU DATABANK, LTD.